

## Algemene voorwaarden

### **1: Algemeen**

1.1 De algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, behandeling en transactie tussen CLEYO en een client waarop CLEYO deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

### **2: Inspanningen Huidinstituut CLEYO**

2.1 Een Skin Expert van CLEYO voert een behandeling uit naar beste inzicht en vermogen en in overeenkomstig met de eisen van goed vakmanschap.

2.2 De client zorgt ervoor dat alle gegevens, die redelijkerwijs van belang kunnen zijn voor een goede uitvoering van de behandeling tijdig aan de skin expert schriftelijk worden vermeld of mondeling tijdens de intake worden vermeld.

2.3 De skin expert van CLEYO is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de cliënt is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

2.4 De skin expert van CLEYO zal de cliënt inlichten over de financiële consequenties van de wijziging van de behandeling.

### **3: Afspraken**

3.1 De cliënt moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vierentwintig uur voorafgaande aan de afspraak aan CLEYO melden.

3.2 Indien de cliënt deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, mag CLEYO het gehele honorarium voor de afgesproken behandeling aan de cliënt door berekenen.

3.3 Indien de cliënt meer dan vijf minuten later dan de afgesproken tijd in het instituut komt mag de skin expert de verloren tijd inkorten op de behandeling en toch het gehele honorarium van de behandeling aan de cliënt door berekenen.

3.4 Indien de cliënt bij meer dan vijftien minuten later dan de afgesproken tijd in het huidinstituut aankomt, mag de skin expert de gehele afspraak annuleren en toch het gehele honorarium van de behandeling aan de cliënt door berekenen.

3.5 CLEYO moet verhindering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vierentwintig uur voorafgaande aan de afspraak aan de cliënt melden.

3.6 Beide partijen hoeven zich niet aan de verplichtingen van artikel 3A tot en met 3F te houden, indien zij gehinderd worden door overmacht. Overmacht omvat datgene wat de wet en jurisprudentie daarover zegt.

3.7 Bij CLEYO koopt u alleen persoonlijke behandelplannen. Geen losse behandelingen.

### **4: Persoonsgegevens & privacy**

4.1 De cliënt voorziet de skin expert vóór de/bij de eerste behandeling van alle gegevens, waarvan de skin expert aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig uitvoeren van de behandelingen.

4.2 De skin expert neemt de persoonlijke gegevens van de cliënt op en verwerkt deze in het systeem (intake) die dan weer worden verwerkt in een klantenbestand.

4.3 Het huidinstituut behandelt de vertrouwelijke gegevens van de cliënt volgens de richtlijnen in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

4.4 Het huidinstituut zal gegevens van de cliënt niet verkopen of verhuren aan derden zonder schriftelijke toestemming vooraf van de cliënt.

4.5 De skin expert is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de cliënt heeft mede gedeeld tijdens de behandeling.

4.6 Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de cliënt is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

4.7 De geheimhouding vervalt indien, op de grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak de skin expert verplicht de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.

## **5. Betaling**

5.1 CLEYO vermeld alle prijzen van de behandelingen en de producten zichtbaar in de salon, per email worden deze verzonden of in het huidinstituut worden de prijzen meegegeven.

5.2 De gemelde prijzen zijn inclusief 21% BTW.

5.3 Aanbiedingen in advertenties zijn geldig in de aangegeven looptijd en/of zolang de voorraad strekt.

5.4 De cliënt dient direct na afloop van de behandeling de betaling van de behandeling en eventuele producten contant of per pin transactie te voldoen. De persoonlijke behandelplannen, worden vooraf betaald of in delen, zoals in de overeenkomst is vastgelegd.

5.5 Persoonlijke behandelplannen worden in 1 keer betaald of in de afgesproken termijn. Tussentijds kan er niet worden opgezegd.

## **6. Aansprakelijkheid**

6.1 CLEYO is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ontstaan doordat de skin expert van CLEYO is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie over lichamelijke aandoeningen, medicijngebruik, werkzaamheden, vrijetijdsbesteding.

6.2 CLEYO is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal, of beschadiging van persoonlijke eigendommen die de cliënt heeft meegebracht naar de huidinstituut.

## **7. Klachten**

7.1 Indien de cliënt een klacht heeft over de behandeling of een product, moet de klacht zo spoedig mogelijk, doch binnen twee weken na ontdekking mondeling als zowel schriftelijk gemeld worden aan de CEO / administratie van het huidinstituut.

7.2 CLEYO moet de klager binnen 5 werkdagen adequaat antwoord geven.

7.3 Indien een klacht over de behandelingen gegrond is zal CLEYO de behandeling opnieuw verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de cliënt aantoonbaar zinloos is geworden en de cliënt dit schriftelijk kenbaar maakt.

7.4 Indien een klacht over de producten gegrond is zal CLEYO het aankoopbedrag van de producten gedeeltelijk of helemaal vergoeden. Of een ander product meegeven.

7.5 Indien CLEYO en de klager niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de klager het geschil voorleggen aan de wetgever of mediator.

## **8. Garantie**

8.1 CLEYO geeft de cliënt een week (7 dagen) garantie op de behandeling en producten.

8.2 Deze garantie vervalt indien, indien:

- De cliënt op de hoogte is gebracht door de skin expert over het resultaat van de behandeling en de tijdsduur van het effect van de behandeling of producten;
- De cliënt andere producten dan door de skin expert geadviseerde producten heeft gebruikt;
- De cliënt de adviezen voor thuisverzorging niet heeft opgevolgd;
- De cliënt de producten niet volgens het advies van de skin expert heeft gebruikt;
- De cliënt de producten niet volgens de gebruiksaanwijzing heeft gebruikt.

Na een behandeling kan de huid een reactie geven. De cliënt wordt hiervan op de hoogte gebracht tijdens de behandeling.

## **9. Specialisatie**

9.1 CLEYO wordt niet vergoed door uw zorgverzekeraar.

9.2 De cliënt betaalt het gehele honorarium van de behandeling aan de skin expert van het huidinstituut CLEYO.

9.3 De skin expert van CLEYO zorgt voor een factuur.

## **10. Beschadiging en/of diefstal**

10.1 CLEYO heeft het recht van de cliënt een schadevergoeding te eisen indien, de cliënt meubilair, apparatuur of producten beschadigt.

10.2 CLEYO meldt diefstal altijd direct bij de politie.

## **11. Behoorlijk gedrag**

11.1 De cliënt behoort zich in het instituut te gedragen volgens algemene aanvaarde normen.

11.2 Indien de cliënt na herhaaldelijke waarschuwingen onbehoorlijk gedrag blijft vertonen, heeft de skin expert van CLEYO het recht de cliënt de toegang tot het instituut te weigeren zonder verdere opgaaf van redenen.

11.3 Er wordt van de cliënt verwacht dat zij zich houden aan onze persoonlijke hygiëne regels.

## **12. Recht**

12.1 Op elke overeenkomst tussen CLEYO en de cliënt is het Nederlandse recht van toepassing.

12.2 De algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van CLEYO en zijn ook in het instituut beschikbaar.

12.3 De algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Breda. Ze zijn gedeponereerd onder nummer ..... U kunt de voorwaarden opvragen bij de Kamer van Koophandel.

12.4 Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van de algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

12.5 Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

## **13. Geheimhouding**

13.1 De skin expert is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de cliënt heeft mede gedeeld tijdens de behandeling.

13.2 Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de cliënt is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De geheimhouding vervalt indien, op de grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak de skin expert verplicht de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.